

LEI Nº 12.852, DE 15 DE ABRIL DE 2025.

Autor: Deputado Valdir Barranco

Dispõe sobre o direito de o cliente/consumidor ser atendido em quaisquer dos pontos ou meios disponibilizados pelos estabelecimentos que atuam no Estado de Mato Grosso, nas relações de consumo, na forma que especifica.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Os estabelecimentos que atuam no Estado de Mato Grosso, nas relações de consumo, em quaisquer dos seus pontos ou meios de atendimento, deverão fornecer todas as informações, bem como providenciar todas as demandas relacionadas aos produtos ou serviços que comercializam, sendo vedado o direcionamento dos clientes/consumidores para outro ponto ou meio de atendimento do próprio estabelecimento.

§ 1º O previsto no caput deste artigo tem por objetivo estimular que os estabelecimentos, nas relações de consumo, em quaisquer dos seus pontos ou meios de atendimento, deverão prestar todas as informações sobre os produtos ou serviços que comercializam, de modo que clientes/consumidores obtenham todas as informações necessárias para dar andamento ao seu atendimento.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se a todos os pontos e meios de atendimento disponibilizados pelos estabelecimentos para o atendimento dos seus clientes/consumidores.

§ 3º O previsto nesta Lei não se aplica aos casos que exigem a atuação de outros estabelecimentos, dentre eles consertos realizados por assistência técnica.

Art. 2º O descumprimento desta Lei acarretará ao infrator as penalidades previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, aplicáveis na forma de seus arts. 57 a 60.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 15 de abril de 2025, 204º da Independência e 137º da República.

MAURO MENDES

Governador do Estado

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 9962ae8b

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)